

广州城建职业学院校内旅游管理技能综合实训室

精品社方案设计

一、项目简要

1、项目名称：广州城建职业学院校内旅游管理技能综合实训室——旅游精品社——TRAVEL OFFICE。

2、项目实用性：该社是寓教学、实操于一体的综合精品社，既可以为外语系旅游管理专业学生提供一个技能训练的场所，又可以在周末、假日为全院师生提供一个出外旅行租车省事的好去处。

二、项目建设的必要性

目前，外语系已有旅游管理专业 08 级、09、10 级学生 100 多人，开设有《英语口语实践》，《酒店接待模拟》，《商务礼仪》，《旅游管理》等专业实训课程及《英语角》学生活动。但是，由于我校缺乏专门的校内实训场所，上述课程无法有效开展。为了创办我校商务英语专业（旅游管理）的专业特色，真正实现旅游课程的“教、学、做”一体化，为我校《旅游管理》申报省级精品课程提供有力的实践教学保障，为我院学生提供快捷、方便、高效率的吃、住、行、游、购、娱等全方位一条龙服务，提高学生的综合技能。建立校内国旅精品社为学院迎接评估的发展前向，后向教学一体化提高学生的实践操作能力，提供有益的保障。

一）在校园内建立国旅精品社，有几大资源优势：

1. 我院师生人数过万，为旅行出行对外经营提供了充足的客源。
2. 有和平国旅、凯旋假日酒店等校外实践教学基地作支撑，可以为精品社的经营作技术指导。
3. 此社在校园内为旅游管理专业的专用场所，主要用于实践教学和休闲消费，与校园内超市、饭堂无利益冲突。
4. 在校园内开设国旅精品社，相对外面的开放性和复杂性，比较安全，能为我院学生提供一个相对安全的出行场所。

二）如果能建立此社，将有以下几大好处：

1. 为我系旅游管理专业学生及全院学生提供一个真正意义上的校内实训基地；
2. 能创立良好的技能实操学习氛围；

3.能锻炼学生的创业意识，训练专业技能；

4 学生班级活动、学生组织的小型出行提供良好的去处。.

三、建设方案与资金筹措

一) 建设地点：3 区 16 栋学生宿舍楼下

二) 建设规模及主要建设内容：

1. 建设规模：

①面积：50m²

②座位：30 座

2. 建设内容：

①国旅技能训练室：预定票务、策划出行服务

②前台接待处：

③精品社主体：桌椅、电脑

④会议设备

三) 广州城建职业学院：硬件建设投资。

四) 股东：经营费用,预计 60000 元，共设 600 股，每股 100 元

五) 资金使用和管理

1. 教学活动：用于口语课程教学、酒店接待技能训练时，不提供休闲消费，不收取任何费用。

2. 会议租用：可提供休闲消费，提供会展服务，收取合适费用，费用由股东支配。

3. 对外经营：按规定价格收取休闲消费费用，费用由股东支配

4. 经营利润分成：股东分红 40%，营业人员 45% 提取公积金：15%，经营成本再投资。

四. 项目组织与管理

一) 组织机构与职能划分

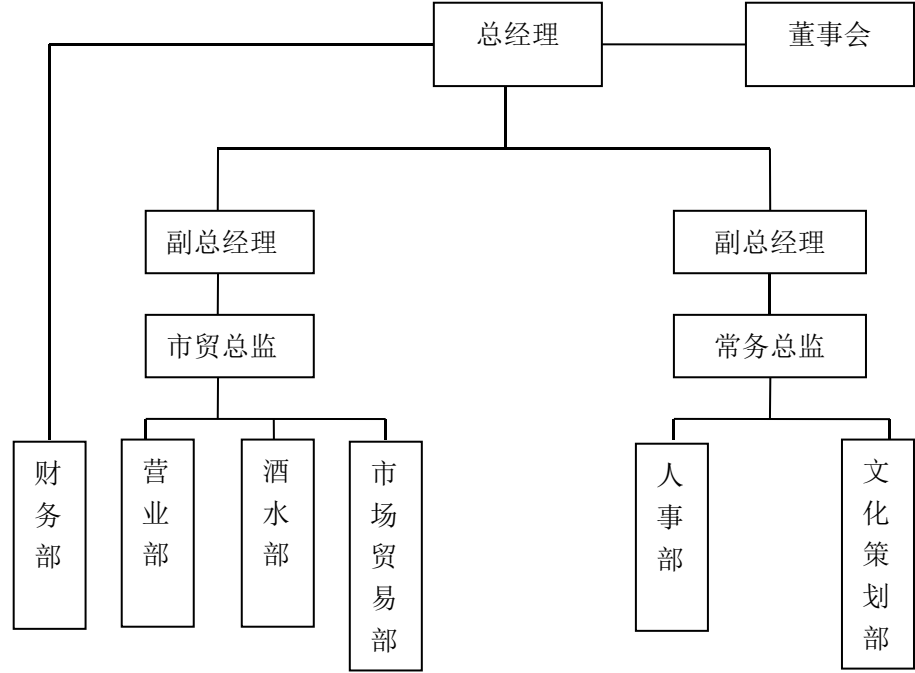
1.董事会成员由老师直接委任，总理由董事会直接委任，得指导老师认可与批准，报学院考察通过。

2.各部门经理可由招聘产生，得指导老师认可与批准，报学院考察通过。(备注：经理和各部门经理如果不称职经董事会提出，报指导老师和学院批准可以撤

销其职位。董事会成员、总经理、各部门经理的任期分别为半年、半年、2 个月，在换届时可以重新竞选。)

3.董事会成员可以充当经理角色，各部门经理要对董事会负责、受其监督。经理分配好任务，轮流值班。

4.Coffee Bar 完全按照市场运作模式操作，允许全院学生参与投资作股东，每股金额暂定为 100 元人名币。但营业人员为外语系学生为主，营业人员获得实训成绩和净利润的 45%为工资，为学生提供一个实践的平台。



5.各部门职能:

总经理: 总管店内日常事物。

副总经理: 协助总经理管理好咖啡吧，管理所负责的部门。

- 外贸部总监:** 1、协助副总经理，管理好以下三个部门的工作；
- 2、能充分把握好整个 Coffee Bar 的运营前景和未来发展方向；
 - 3、负责制定销售方案和新产品推广等对外问题。

- 市场贸易部:** 1、完 Coffee Bar 成既定的销售经营目标以及负责日常的采购；
- 2、根据市场情况与不同时期的需要，组织讨论制定销售计划；
 - 3、通过有利宣传与有关公众建立良好关系，树立 Coffee Bar 良好形象，广泛收集客人对部门的经营服务意见。

酒水部：1、负责咖啡的制作和调酒等技术问题；

2、负责维护和检测制作工具和器材；

3、负责好各种制作材料，统计好每天的咖啡销售数量。

常务部总监：1、协助副总经理，管理好以下两个部门的工作；

2、负责处理好营业值班状况等内部日常问题；

3、定期策划活动以及为新产品制定宣传推广方案。

人事部：1、主要负责各类人事资料的汇总，建档及管理好每一名实训成员的档案资料；

2、制定实训成员上班的时间表，负责轮换方面的工作，对本店各项工作的纪律进行监督以及做好每次会议的会议记录；

3、对每一期的实训成员进行绩效考核。

文化策划部：1、负责项目的定位与策划报告的撰写，以及负责咖啡等推广与执行；培训新成员，并传授技术和文化方面的经验；

2、根据咖啡屋有关推广工作的要求，实施各项推广方案及措施，负责咖啡等创意与推广策略的制定以及相关拍摄技术工作；

3、负责项目外部公共场地公关活动的组织、策划、实施工作以及各项宣传活动。接待外来领导嘉宾和负责跟踪班级的实训过程。

二）经营范围：

1、Coffee：南山咖啡、巴西咖啡、摩卡咖啡、意大利咖啡、雀巢咖啡咖啡、哥伦比亚咖啡

2、奶茶：阿萨姆奶茶、锡兰奶茶、皇家伯爵奶茶、经典茉香奶茶、

3、花茶：顶级紫罗兰花果茶、顶级薰衣草花果茶、顶级粉红玫瑰花果茶、玫瑰花茶、茉莉花茶、菊花花茶、薰衣草花茶

4、特饮：精选韩国柚子茶、芦荟柠檬茶、小麦草汁

5、小吃：曲奇饼、水果布丁

6、雪糕：阿波罗家庭装

7、果汁：现榨橙汁、现榨西瓜汁、现榨雪莲汁

8、沙拉：水果拼盘

9、鸡尾酒：低度长饮

三）发展交流与学习：

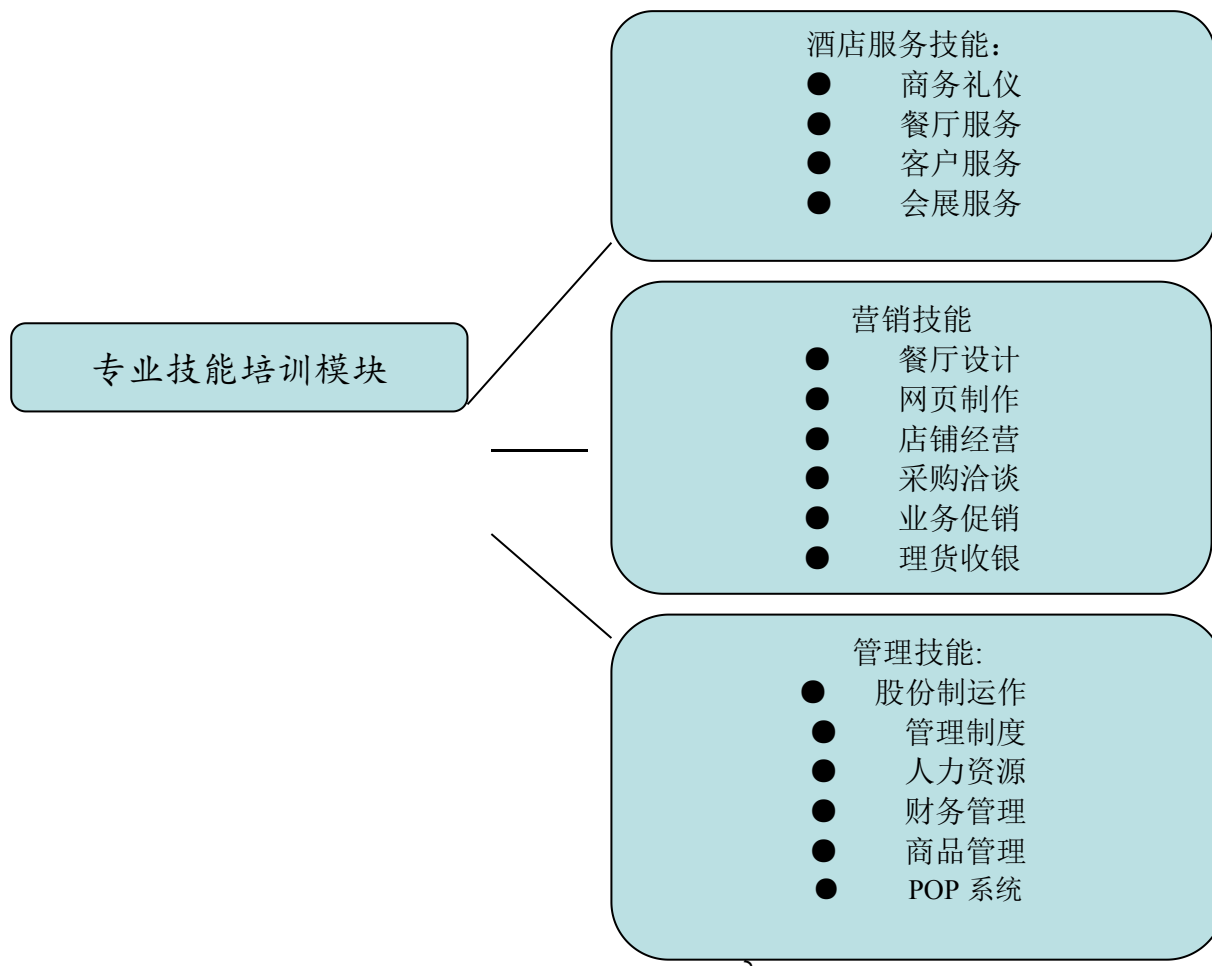
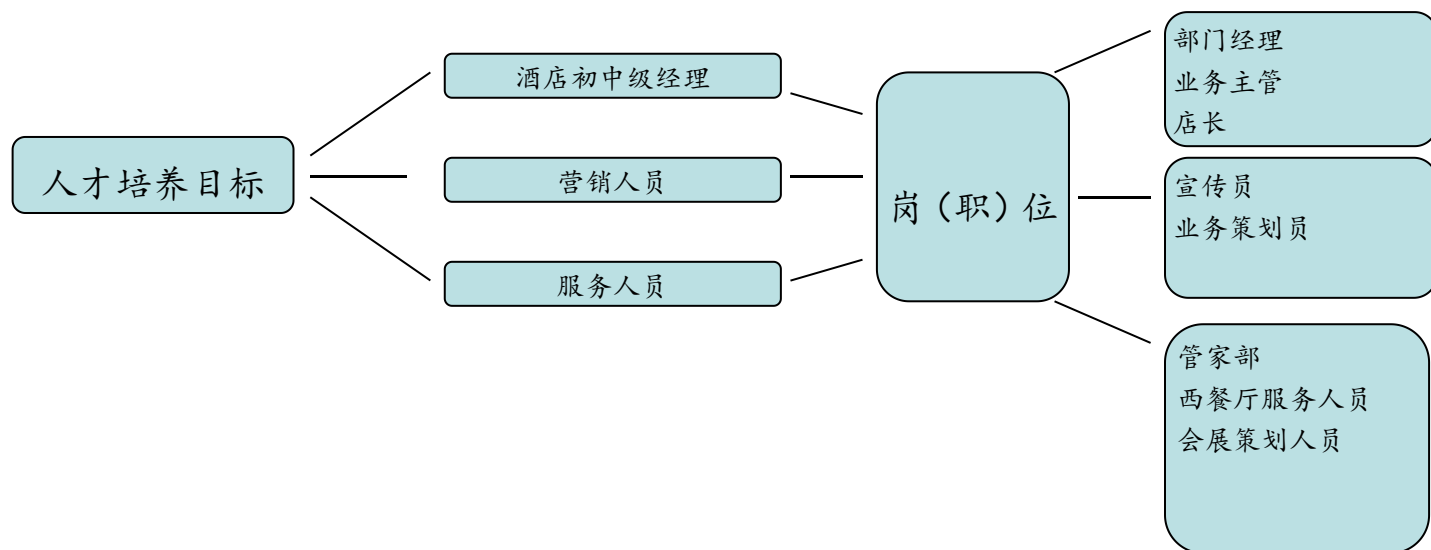
杂志阅读：以拓广学生视野为主，杂志包括：《读者》、《青年文摘》《今参考》等

英语口语交流：每位员工都有自己的英文名字，鼓励顾客说英语。

影视欣赏：播放英语电影，分析个人心得，体会影视的魅力。

五. 实训内容

实训Coffee Bar（模拟）学习专业技能培训功能



六、各部门前期工作安排

首先，确定咖啡吧定位：以实训为目的，培养学生的英语口语水平和管理水平，给广大同学一个休闲的场所。其次，在价格上要合理，建立良好信誉，信息输出（宣传促销）是最关键。最后咖啡吧在广告宣传上不可能大量投放广告，即使有也是小范围内在开业初期，那么人员促销是最主要的手段。

一）开业前期的市场推广

- 1、利用员工招聘及招股大会机会，向广大城建学生传递荔湖开业信息，吸引消费者的注意。
- 2、装修完成后，采取体验式销售，邀请外语系老师及学校领导参观视察，从中收集老师的建议，不断提高管理水平。
- 3、采取主动式营销方法，当有同学经过咖啡吧时，他们停步视察，可以主动的向他们讲解咖啡吧定位及产品，提高他们的关注度。

二)营业部的开展市场调查

- 1、开展问卷调查，调查内容主要包括：顾客心理价位、消费着重点、消费时间段等
- 2、通过前期的市场调查，联合酒水部和文化部，制定出开业产品定位及内部环境的装饰方案。
- 3、稳定本校学生，积极走出去寻访华夏酒店、凯旋宫等的经营之道，从中吸取更多管理和经验上的经验。
- 4、利用校园网平台，论坛建立专区，给学生一个讨论和交流咖啡心得的平台，拓展企业文化。
- 5、建立荔湖咖啡交流群，收集顾客的对咖啡吧的建议及群，收集顾客的对咖啡吧的建议及意见，做好信息反馈工作。

三）文化部确定开业仪式

- 1、做好前期的文化宣传工作，向全院师生宣传咖啡吧文化及经营理念。
- 2、策划好今后2个月的主题活动。
- 3、确定员工培训，并负责员工的培训。
- 4、联系学院相关部门，邀请相关领导视察指导工作。

四）人事部负责人事排班

- 1、确定员工上班时间表。
- 2、落实工作人员相关资料的汇总。
- 3、做好前期重大事项议程记录、

五）酒水部确定商品的品种

- 1、确定经营所需原料，向市场贸易部放映，协助市场贸易部做好采购工作。
- 2、培训员工的实际操作能力，确保每位酒水员工都熟悉相关机器操作。
- 3、协助营业部，做好市场调查活动，生产适销对路的产品。

六）市场贸易部联系各大供应商

- 1、搜集采购商品信息，了解产品的属性及市场价格。
- 2、做好供应商的维护工作，保持良好的合作关系。
- 3、落实采购制度，保障采购商品的安全。

七）财务部确定财务制度

- 1、记录股东信息，做到重大信息及时向股东放映。
- 2、制度财务报销制度，做好收支信息记录。
- 3、记录好每天的收支情况，如实入账。

七、咖啡吧员工管理制度

一. 员工录用制度:

- 1.员工试用期均为一个月,试用期满考核后,如合格者将转为正式员工。考核不合格者,将予以解雇。
- 2.在工作期间表现不好的员工将不给予聘书。

二. 仪容仪表规定:

- 1.工作时间应穿着规定的工作服,保持工作服的整洁干净.上班时一律不准穿脱拖鞋,鞋面保持干净.
- 2.服务员应保持面容整洁,不披头散发,不留长指甲,不涂指甲油,不使用香水,上岗不可浓妆艳抹,女服务员需淡妆。
- 3.上班时保持口腔卫生无异味,不吃蒜、葱、臭豆腐类等食品。工作期间应该按照规定将工号牌配戴在左胸位置。
- 4.服务员着装后,应自我检查,用洗手液洗手擦干后,方可上岗。

三. 岗位职责:

①值班经理:

- 1.值班经理每日早会强调今日相关注意事项,整理整顿员工仪容仪表等,激发员工士气及良好的工作气氛。
- 2.监督员工解决突发紧急问题,观察记录上班时间咖啡屋的人流量与容易出现的问题,及了解顾客进入咖啡屋的目的,登记销售热门的食物或饮料。
- 3.严格落实值班经理负责制,登记好考勤和员工违规扣分制度。
- 4.安排好员工交接班的工作,及设备报修工作。
- 5.每日晚会总结当天的工作问题,进行检讨和改善及对优秀员工的表扬等。

②员工:

- 1.要礼貌待客,文明用语,热情耐心的关注回答顾客的问题,并提供最好的服务,应对电力推出的优惠套餐或活动,在客人点餐时合适介绍。
- 2.咖啡屋是优雅的地方,员工不准大声喧哗,也应在必要时礼貌提醒顾客勿大声喧哗,员工要做到三轻(走路轻,说话轻,做事轻)。
- 3.认真管理好负责区域卫生,整洁,顾客走后,员工要及时清理座椅,注意毛絮,浮灰,水渍,纸屑,油渍,头发等轻微卫生问题。
- 4.多学习,所有服务员都要具备丰富的咖啡知识,适时的为顾客说明,同时还要具备商谈能力。
- 5.定期整理相关业务咨询、客户投诉(建议)受理处理记录,作为工作经验积累,提交文化策划部作为培训素材,及时答复客户意见簿上的留言。
- 6.巧妙应对客户投诉,不以任何借口推诿、拒绝、搪塞客户或拖延处理时间,面对突发事件,处理灵活有方。
- 7.每日将工作中遇到的问题和当日交接班时应注意事项向经理汇报。

三、吧台及厨房管理制度:

- 1.卫生清洁,吧台面无灰尘污迹,酒架无灰尘,地毯无杂物,客用杯具茶具等器具无水渍,备用品摆放整齐,抽屉内物品归类,禁止存放私人物品。
- 2.及时出库,补充售卖物品,保证经营需要。
- 3.出库或缺用,损坏,过期物品应及时分别做好记录。
- 4.及时清洗客人用过的杯具,使用的茶具无水渍手印,另进行消毒;及时上报并保修小故障,记录上报损坏的餐具及记录其原因。
- 5.对吧台内设备了如指掌,保证吧台内照明设备物品的使用、损坏及2小时内修

复。保证晚上营业正常。

四、每日工作流程：

- 1.保持快乐的心情,面带笑容,准时上班,如实签到,见面要问好。
- 2.每天早上轮值人员必须提前半个小时到达咖啡屋,认真整理整顿打扫工作区域的卫生 and 陈列必须品。
- 3.依盘点计划盘点商品数量,防止货品丢失或不足,不足的要及时补货或申请采购补货。
- 4.所有当天轮班的工作人员,换班前 5 分钟必须到咖啡屋报到,与上一轮值班人员做好交接工作及注意事项。
- 5.认真完成上级分配的任务。
- 6.营业结束,做好盘点工作,锁好备品柜,关闭相关电器设备。

五、考勤制度：

- 1.按时上下班,不迟到、不早退、不串岗、不遛岗,上班前 5 分钟不到视为迟到,下班前 5 分钟内未经批准离岗视为早退,迟到或早退累计三次记为旷工一次。
- 2.所有员工不得无故请假,若确需请假必须提前一天写请假条,待人事部批准后放可离开,假期满后要销假。
- 3.严格按照规定班次上班,如有急事换班,在不影响正常工作的情况下,提前一天向人事部门提出申请。
- 4.员工辞职须提前 15 天将辞职报告上交,培训好新职工上岗方可离岗,如有特殊情况不能提前辞职的,应及时通知经理,由经理请示上级。

六、员工工作雷池区：

- 1.泄露咖啡屋机密,单据等重要物品的一律开除。
- 2.工作其间,员工身上不准带钱,一经发现,全部视为咖啡屋所有。
- 3.凡是发现采购人员虚报、假报采购品种、数量及金额的,一律开除并赔偿咖啡屋的所有损失。
- 4.工作中搬弄是非,诽谤他人,散布不利于团结的言论自;工作上缺乏协调合作精神,致使工作受到影响的,一律开除。
- 5.私自接受客人小费,物品,或遗留物品不及时上交的,一律开除并赔偿损失。
- 6.明知财务受损或丢失,而不管不问不汇报的,一律开除。
- 7.如有违反道德规范的行为(如偷东西,破坏机器设备等),一律开除并双倍赔偿咖啡屋的经济损失。

七、违规积分制度：

为了方便对员工日常工作的管理,实行工作违规积分制度。凡是违反以下管理制度条例的,一次扣 1 分,扣满 10 分的将罚款分红的 3%,并向上级反映,给予批评,如情节严重且态度不好者给予解雇处理。

- 1.上班迟到,早退。
- 2.上班时间看书、阅报、吃零食、喝饮料、打瞌睡。
- 3.随地吐痰,串岗或扎堆聊天。
- 4.对上级有不礼貌言行者,对上级分配工作迟缓、拖延,工作责任心不强,粗心大意,造成工作差错,清洁轻微者。
- 5.工作,服务不主动、不热情、不礼貌用语,不积极解决客人提出的力所能及的要求,引起客人不满。
- 6.在卫生检查中发现不合格者。
- 7.工作时间使用手机。
- 8.工作态度不好者。

八、对于以上违规情节，根据情节的轻重，咖啡屋保留最终法律权利。
咖啡吧实训基地策划小组